19 dicembre 2016 13:31

Amazon. Il business con la finta informazione?

di Vincenzo Donvito



Mi fosse capitato solo una volta, potrei capire che forse ho fatto un qualche errore e non me ne sono reso conto, ma invece si tratta di sistematicita'. E a questo punto e' bene che si sappia e ci si rifletta sopra. Sto parlando del commerciante online Amazon, ormai un cult delle vendite a distanza, e che quasi sempre mostra efficienza e convenienza. Io, come sempre piu' persone, ne sono utente, anche di oggetti di un certo pregio e costo. Nella quantita', pero', c'e' qualcosa che non va a buon fine: in genere tempi di consegna sforati e, soprattutto, senza preavviso (dove ci si sente ostaggi del venditore e della sua presunta benevolenza) e acquisti le cui caratteristiche non corrispondono alle descrizioni. In questi casi, siccome Amazon ti subissa di mail in cui, dopo l'acquisto, ti chiede di esprimere il tuo livello di soddisfazione (ed io lo faccio sempre) succede -altrettanto SEMPRE!!!- che quando la mia opinione e' critica rispetto a servizio e prodotto, pur -ovviamente- se espressa in modo gentile come sempre faccio nella mia vita, puntualmente mi arriva il messaggio di replica di Amazon che mi dice che il mio messaggio non e' conforme alla loro politica e che non verrra' pubblicato. Ce l'hanno con me? No, non sanno neanche chi sono e poi quando esprimo soddisfazione, il messaggio viene pubblicato. E' un automatismo. E il loro busines e' basato anche su questo automatismo.
Che bel business :-(…. E questa sarebbe la nuova economia, quelli che dovrebbero fare scuola contro i diffusi disservizi che spopolano sul web? Si', sono loro. Se un prodotto che ti viene spedito ha un difetto di conformita' e/o produzione, stai sicuro che te lo cambiano o ti danno i soldi indietro. Ma se te lo tieni perche' hai scelto per vari motivi di tenertelo, e garbatamente fai notare che ci sono delle pecche nel loro servizio… No, cosi' non va bene. Ed ecco la loro censura -legittima, per carita'. Cosi' come e' legittimo che lo si faccia notare: il business del momento, il servizio del momento per eccellenza, si basa anche sul falso… perche' cos'altro e' la censura se non uno strumento per la supremazia del falso? Ci sono secoli di storia passata e presente a ricordarcelo
In genere siamo abituati a dire "povera Italia", ma e' da tempo che diciamo "povero Mondo". E per farsi fare meno male, e' bene che tutti sappiano... anche se non abbiamo la pretesa di raggiungere questi tutti :-) …. non siamo Amazon, ma SOLO un loro cliente… e noi che pensavamo di essere un utente, cioe' soggetto portatore di diritti e doveri.. no! Solo cliente, quello che "ha sempre ragione" ma solo quando lo vuole il padrone.